

BELGISCHE KAMER VAN  
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

18 september 2018

**HOORZITTING**

over het jaarverslag 2017  
van de federale Ombudsman  
(*partim*: Sociale Zaken)

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE  
VOOR DE SOCIALE ZAKEN  
UITGEBRACHT DOOR  
DE HEER **Wim VAN DER DONCKT**

INHOUD

Blz.

I. Inleidende uiteenzetting .....	3
II. Gedachtewisseling .....	8
A. Vragen en opmerkingen van de leden.....	8
B. Antwoorden van de federale ombudsmannen .....	11
Bijlage: presentatie van de federale Ombudsman.....	

Zie:

Doc 54 **2786/ (2017/2018)**:

- 001: Verslag (2016 – Financiën).
- 002: Verslag (2016 – Binnenlandse Zaken).
- 003: Verslag (2016 – Justitie).
- 004: Verslag (2017 – Binnenlandse Zaken).

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS  
DE BELGIQUE

18 septembre 2018

**AUDITION**

relative au rapport annuel 2017  
du Médiateur fédéral  
(*partim*: Affaires sociales)

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION  
DES AFFAIRES SOCIALES  
PAR  
M. **Wim VAN DER DONCKT**

SOMMAIRE

Pages

I. Exposé introductif.....	3
II. Échange de vues.....	8
A. Questions et observations des membres.....	8
B. Réponses des médiateurs fédéraux.....	11
Annexe: présentation du Médiateur fédéral .....	

Voir:

Doc 54 **2786/ (2017/2018)**:

- 001: Rapport (2016 – Finances).
- 002: Rapport (2016 – Intérieur).
- 003: Rapport (2016 – Justice).
- 004: Rapport (2017 – Intérieur).

9290

**Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag/  
Composition de la commission à la date de dépôt du rapport**

Voorzitter/Président: Brecht Vermeulen

**A. — Vaste leden / Titulaires:**

N-VA Christoph D'Haese, Koenraad Degroote, Koen Metsu, Brecht Vermeulen  
 PS Nawal Ben Hamou, Julie Fernandez Fernandez, Eric Thiébaud  
 MR Sybille de Coster-Bauchau, Philippe Pivin, Françoise Schepmans  
 CD&V Franky Demon, Veerle Heeren  
 Open Vld Katja Gabriëls, Sabien Lahaye-Battheu  
 sp.a Monica De Coninck  
 Ecolo-Groen Gilles Vanden Burre  
 cdH Vanessa Matz

**B. — Plaatsvervangers / Suppléants:**

Peter Buysrogge, Renate Hufkens, Sarah Smeyers, Valerie Van Peel, Jan Vercammen  
 Laurent Devin, André Frédéric, Emir Kir, Laurette Onkelinx  
 Emmanuel Burton, Gautier Calomne, Caroline Cassart-Mailleux, Stéphanie Thoron  
 Leen Dierick, Nahima Lanjri, Veli Yüksel  
 Patrick Dewael, Vincent Van Quickenborne, Frank Wilrycx  
 Hans Bonte, Alain Top  
 Wouter De Vriendt, Stefaan Van Hecke  
 Christian Brotcorne, Isabelle Poncelet

**C. — Niet-stemgerechtigde leden / Membres sans voix délibérative:**

VB Filip Dewinter  
 DéFI Olivier Maingain  
 PP Aldo Carcaci

N-VA	:	<i>Nieuw-Vlaamse Alliantie</i>
PS	:	<i>Parti Socialiste</i>
MR	:	<i>Mouvement Réformateur</i>
CD&V	:	<i>Christen-Democratisch en Vlaams</i>
Open Vld	:	<i>Open Vlaamse liberalen en democraten</i>
sp.a	:	<i>socialistische partij anders</i>
Ecolo-Groen	:	<i>Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen</i>
cdH	:	<i>centre démocrate Humaniste</i>
VB	:	<i>Vlaams Belang</i>
PTB-GO!	:	<i>Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture</i>
DéFI	:	<i>Démocrate Fédéraliste Indépendant</i>
PP	:	<i>Parti Populaire</i>
Vuye&Wouters	:	<i>Vuye&amp;Wouters</i>

<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties:</i>		<i>Abréviations dans la numérotation des publications:</i>	
DOC 54 0000/000:	<i>Parlementair document van de 54<sup>e</sup> zittingsperiode + basisnummer en volgnummer</i>	DOC 54 0000/000:	<i>Document parlementaire de la 54<sup>e</sup> législature, suivi du n° de base et du n° consécutif</i>
QRVA:	<i>Schriftelijke Vragen en Antwoorden</i>	QRVA:	<i>Questions et Réponses écrites</i>
CRIV:	<i>Voorlopige versie van het Integraal Verslag</i>	CRIV:	<i>Version Provisoire du Compte Rendu intégral</i>
CRABV:	<i>Beknopt Verslag</i>	CRABV:	<i>Compte Rendu Analytique</i>
CRIV:	<i>Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)</i>	CRIV:	<i>Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)</i>
PLEN:	<i>Plenum</i>	PLEN:	<i>Séance plénière</i>
COM:	<i>Commissievergadering</i>	COM:	<i>Réunion de commission</i>
MOT:	<i>Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)</i>	MOT:	<i>Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)</i>

<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i>		<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i>	
<i>Bestellingen: Natieplein 2 1008 Brussel Tel. : 02/ 549 81 60 Fax : 02/549 82 74 www.dekamer.be e-mail : publicaties@dekamer.be</i>		<i>Commandes: Place de la Nation 2 1008 Bruxelles Tél. : 02/ 549 81 60 Fax : 02/549 82 74 www.lachambre.be courriel : publicaties@lachambre.be</i>	
<i>De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier</i>		<i>Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC</i>	

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft deze hoorzitting gehouden op 4 juli 2018.

### I. — INLEIDENDE UITEENZETTING VAN DE FEDERALE OMBUDSMANNEN

*De heer Guido Herman, federaal ombudsman, presenteert het jaarverslag 2017 van de federale Ombudsman<sup>1</sup>. Het thema van dit jaarverslag is: “recht hebben en recht krijgen, twee verschillende dingen”.*

De federale overheidsdiensten zijn dagelijks aanwezig in het leven van de burgers. De burgers staan daar niet vaak bij stil, want meestal verloopt alles zoals gewenst of verwacht. De bijna vanzelfsprekendheid waarmee dat gebeurt neemt niet weg dat allerlei overheidsdiensten op de achtergrond permanent actief zijn om aan de rechten van de burgers een concrete vorm te geven, onder andere ook door na te gaan of alle voorwaarden vervuld zijn om ze toe te kennen.

Soms kennen burgers hun rechten onvoldoende. Of ze kennen die wel degelijk, maar ze slagen er niet om hun rechten te laten gelden. Ze botsen op verschillende moeilijkheden: de informatie vinden, de bevoegde diensten opsporen en contacteren, de juiste documenten aanleveren. Terwijl overheidsdiensten vaak grote inspanningen leveren om de relatie met de burgers te verbeteren, zet de realiteit waarin burgers en administraties hun weg zoeken, soms de toegang tot de rechten onder druk. Vaak is er een ingewikkelde regelgeving en door gebrek aan samenhang raakt de burger het noorden kwijt. De wereld wordt ook steeds “digitaler” en internationaler.

Budgettaire beperkingen gaan niet noodzakelijk samen met de nood aan individuele begeleiding van menig burger of met oplossingen die gepast zijn voor kleinere specifieke maar soms erg kwetsbare groepen. Vooral kwetsbare mensen hebben moeilijk toegang tot hun rechten. Nochtans mag van een overheid, die de noden van deze mensen erkent en daartoe ook een gepaste regelgeving heeft vastgelegd, worden verwacht dat ze die burgers ook helpt en begeleidt bij de stappen die ze moeten nemen, al was het maar om de doelstelling van haar eigen regelgeving waar te kunnen maken.

<sup>1</sup> [http://www.federaalombudsman.be/sites/default/files/jaarverslag\\_2017\\_-\\_rapport\\_annuel\\_2017.pdf](http://www.federaalombudsman.be/sites/default/files/jaarverslag_2017_-_rapport_annuel_2017.pdf).

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a organisé cette audition le 4 juillet 2018.

### I. — EXPOSÉ INTRODUCTIF DES MÉDIATEURS FÉDÉRAUX

*M. Guido Herman, médiateur fédéral, présente le rapport annuel 2017 du Médiateur fédéral<sup>1</sup>. Le rapport annuel 2017 a pour thématique: “l'accès aux droits, un parcours semé d'embûches”.*

Les services publics fédéraux sont présents au quotidien dans la vie des citoyens. Ces derniers n'y prêtent pas souvent attention, car tout se déroule généralement comme souhaité ou comme prévu. Même si les citoyens ont l'impression que la prestation de ces services va pratiquement de soi, il n'en demeure pas moins que divers services publics s'activent constamment en coulisse pour appliquer concrètement les droits des citoyens, en vérifiant également si toutes les conditions ont été remplies pour pouvoir bénéficier de ces droits.

Il arrive que les citoyens ne connaissent pas suffisamment leurs droits. De même, il arrive qu'ils connaissent leurs droits, mais qu'ils ne parviennent pas à les faire valoir. Trouver les informations pertinentes, identifier et contacter les services compétents, fournir les bons documents sont autant de difficultés rencontrées. Alors que les services publics consentent souvent des efforts considérables afin d'améliorer leur relation avec les citoyens, la réalité dans laquelle évoluent citoyens et administrations entrave parfois l'accès aux droits. La réglementation est souvent complexe et le manque de cohérence désoriente le citoyen. Le monde devient également de plus en plus numérique et international.

Les restrictions budgétaires ne vont pas nécessairement de pair avec le besoin d'accompagnement individuel éprouvé par de nombreux citoyens ou avec les solutions requises pour certains groupes spécifiques plus restreints mais souvent très vulnérables. Or, ce sont surtout les personnes vulnérables qui éprouvent des difficultés à accéder à leurs droits. Les citoyens sont pourtant en droit d'attendre de l'État, qui reconnaît leurs besoins et édicte une législation adéquate en vue d'y répondre, qu'il les aide et les accompagne également dans toutes les démarches qu'ils doivent entreprendre, ne serait-ce que pour pouvoir atteindre l'objectif de sa propre législation.

<sup>1</sup> [http://www.federaalombudsman.be/sites/default/files/jaarverslag\\_2017\\_-\\_rapport\\_annuel\\_2017.pdf](http://www.federaalombudsman.be/sites/default/files/jaarverslag_2017_-_rapport_annuel_2017.pdf).

Er zijn nu evenveel stellen die ervoor kiezen om wettelijk samen te wonen als koppels die ervoor kiezen om te trouwen: ongeveer 80 000 per jaar. Maar wat zijn precies de verschillen tussen beide statuten? Weten koppels die kiezen voor wettelijk samenwonen op dat moment ook in welke omstandigheden zij van dezelfde rechten kunnen genieten als getrouwde koppels?

Wettelijk samenwonenden denken dat ze dezelfde rechten hebben als wie getrouwd is, maar dat is niet het geval. Wettelijk samenwonenden moeten elk jaar samen hun belastingaangiftes invullen, net zoals gehuwden dat doen. Omdat gehuwden en wettelijk samenwonenden op fiscaal vlak gelijk behandeld worden, denken veel burgers – onterecht – dat deze twee statuten bijna gelijkwaardig zijn. Spijtig genoeg blijkt vaak op de pijnlijkste momenten in het leven, zoals het overlijden van een van beide partners, dat het niet zo is.

*Mevrouw Catherine De Bruecker, federaal ombudsman*, geeft aan dat wettelijke samenwoning sinds 1 januari 2000 in het Belgische recht is opgenomen. Die samenwoning wordt gesloten door voor de gemeentelijke ambtenaar van de burgerlijke stand een verklaring van wettelijke samenwoning af te leggen. Die verklaring geldt als bewijs voor de wettelijke samenwoning en heeft enkele belangrijke juridische gevolgen in verband met de rechten en de plichten van de samenwonenden.

Wettelijk samenwonenden kunnen nog een stap verder gaan, door bij de notaris een samenlevingscontract te sluiten. Of zij voor bepaalde rechtsdomeinen worden gelijkgesteld met gehuwde koppels hangt uitdrukkelijk af van het bestaan van een dergelijke notariële akte, die heel specifieke clausules moet bevatten.

Zulks is onder meer het geval met de wetgeving betreffende de beroepsrisico's: in verschillende wetten omtrent die risico's werd een heel specifieke definitie van "wettelijke samenwoning" ingevoegd bij de wet van 11 mei 2007 houdende wijziging van diverse bepalingen betreffende arbeidsongevallen, beroepsziekten en het asbestfonds met betrekking tot wettelijk samenwonenden. Om in aanmerking te komen voor schadevergoeding bij het overlijden van de partner als gevolg van één van die beroepsrisico's moeten de samenwonenden een samenlevingscontract hebben gesloten bij de notaris, waarin uitdrukkelijk is bepaald dat de verplichting tot wederzijdse hulp ook na het beëindigen van de wettelijke samenwoning gevolgen zal hebben. Niets in het opschrift van de wet doet vermoeden dat de definitie

Actuellement, le nombre de couples qui choisissent la cohabitation légale est aussi élevé que le nombre de couples qui choisissent de se marier, aux alentours de 80 000 chaque année. Mais quelles sont les différences exactes entre ces deux statuts? Les couples optant pour la cohabitation légale savent-ils dans quelles conditions ils peuvent bénéficier des mêmes droits que les couples mariés?

Les cohabitants légaux pensent bénéficier des mêmes droits que les couples mariés alors que ce n'est pas le cas. Les cohabitants légaux doivent remplir chaque année leur déclaration fiscale ensemble, comme le font les époux. Comme époux et cohabitants légaux sont traités sur un pied d'égalité sur le plan fiscal, beaucoup de citoyens pensent – à tort – que ces deux statuts sont pratiquement équivalents. C'est malheureusement souvent à l'occasion d'événements douloureux comme le décès d'un des deux partenaires qu'ils découvrent que tel n'est pas le cas.

*Mme Catherine De Bruecker, médiatrice fédérale*, déclare que la cohabitation légale existe en droit belge depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2000. Elle se conclut par une déclaration de cohabitation devant l'officier d'état civil de la commune. Cette déclaration fait preuve de la cohabitation légale et entraîne une série de conséquences juridiques de base en matière de droits et devoirs des cohabitants.

Les cohabitants légaux peuvent compléter ce cadre en concluant un contrat de vie commune devant le notaire. Dans certains domaines du droit, l'assimilation avec les couples mariés dépend expressément de l'existence d'un contrat notarié, avec des clauses très spécifiques.

C'est notamment le cas dans la législation concernant les risques professionnels. Ainsi, la loi du 11 mai 2007 modifiant diverses dispositions relatives aux accidents du travail, aux maladies professionnelles et au Fonds amiante, en ce qui concerne les cohabitants légaux, a introduit dans ces différentes lois une définition très spécifique de la cohabitation légale. Pour pouvoir bénéficier de l'indemnisation en cas de décès du partenaire lié à un de ces risques professionnels, les cohabitants doivent avoir conclu un contrat notarié, qui prévoit explicitement un devoir de secours entre les partenaires qui produira encore des effets après la fin de la cohabitation. Rien dans le titre de la loi ne permet de présumer que la définition de la cohabitation légale diffère de la définition générale du Code civil. De plus, l'information

van “wettelijke samenwoning” verschilt van de algemene definitie in het Burgerlijk Wetboek. De informatie ter zake is bovendien moeilijk terug te vinden, en soms onvolledig of zelfs bedrieglijk.

Uit de klachten die de federale Ombudsman heeft ontvangen, blijkt duidelijk dat de partners van werknemers die tijdens de wettelijke samenwoning overleden zijn ingevolge een arbeidsongeval of een asbestgerelateerde ziekte, helemaal niet op de hoogte waren van de specifieke vereisten waaraan hun wettelijke samenwoning diende te beantwoorden om aanspraak te kunnen maken op een schadevergoeding. Ook bestaat heel wat onduidelijkheid wat voor clausules inzake wederzijdse hulp kunnen worden opgenomen in een samenlevingscontract. Enerzijds moet de verplichting tot wederzijdse hulp voldoende verstrekkend zijn; een louter symbolische vergoeding kan niet volstaan bij de beëindiging van de wettelijke samenwoning. Anderzijds kan in het contract onmogelijk worden bepaald dat wanneer de wettelijke samenwoning wordt beëindigd, de ene partner een in de tijd onbegrensde vergoeding zal betalen aan de andere; dit zou namelijk een aantasting zijn van de vrijheid van de partners om eenzijdig een einde te maken aan de wettelijke samenwoning. Een dergelijke bepaling zou derhalve ongeldig zijn omdat ze indruist tegen bepalingen van openbare orde.

Het Burgerlijk Wetboek verplicht de echtgenoten tot wederzijdse hulp (artikel 213 van het Burgerlijk Wetboek) én tot het bijdragen in de lasten van het huishouden (artikel 221, eerste lid, van hetzelfde Wetboek). Beide verplichtingen berusten op de plicht tot solidariteit; bij het huwelijk vallen beide plichten ongeveer samen. Na een huwelijk blijft echter alleen de verplichting tot wederzijdse hulp gelden – dat is het fundamentele verschil.

Tussen wettelijk samenwonenden is er geen verplichting tot wederzijdse hulp. Artikel 1477, § 3, van het Burgerlijk Wetboek bepaalt wel dat de samenwonenden verplicht zijn om bij te dragen in de lasten van het huishouden; die verplichting stemt overeen met die welke geldt tussen echtgenoten. Het gaat om een bijdrage in verhouding tot eenieders inkomsten. Tijdens het samenwonen dienen zowel de echtgenoten als de wettelijk samenwonenden dezelfde solidariteit in acht te nemen. Het valt derhalve moeilijk te begrijpen dat wanneer een van de partners tijdens het samenwonen komt te overlijden als gevolg van een beroepsrisico, de gevolgen verschillend zijn naargelang ze wettelijk samenwoonden dan wel gehuwd waren. Eenieder zou moeten kunnen rekenen op dezelfde schadevergoeding ter compensatie van het plotse wegvallen van die solidariteit in de lasten van het huishouden.

à ce sujet est difficile à trouver et parfois incomplète, voire trompeuse.

Dans les plaintes que le Médiateur fédéral a reçues, il est clair que le partenaire du travailleur décédé d'un accident du travail ou d'une maladie liée à l'amiante pendant la cohabitation légale, n'avait aucune idée des exigences spécifiques auxquelles leur cohabitation légale aurait dû répondre pour pouvoir être indemnisé. Par ailleurs, il existe beaucoup d'incertitudes sur le type de clauses de secours qui peuvent être insérées dans un contrat de cohabitation légale. D'un côté, l'étendue du devoir de secours continu doit être suffisamment conséquente et ne pas prévoir une indemnisation purement symbolique en cas de cessation de la cohabitation légale. De l'autre, il n'est pas possible de prévoir dans le contrat qu'en cas de cessation de la cohabitation légale, l'un des partenaires versera à l'autre une indemnisation illimitée dans le temps car cela porterait atteinte à la liberté des partenaires de mettre fin unilatéralement à la cohabitation légale et serait dès lors nul car contraire à des dispositions d'ordre public.

Le Code civil impose aux époux à la fois une obligation de secours entre conjoints (article 213 du Code civil) et une obligation de contribution aux charges du ménage (article 221, alinéa 1<sup>er</sup> du Code civil). Ces deux obligations reposent sur le devoir de solidarité et, pendant le mariage, elles se confondent pratiquement. Par contre, seule l'obligation de secours subsiste après le mariage. C'est la différence fondamentale.

Entre cohabitants légaux il n'y a pas d'obligation de secours. Par contre l'article 1477, § 3, du Code civil prévoit bien une obligation de contribution aux charges du ménage entre cohabitants, qui équivaut à celle qui existe entre époux. C'est une contribution en proportion des revenus de chacun. Durant la vie commune, époux et cohabitants légaux sont donc liés par la même solidarité. Par conséquent, il est difficilement compréhensible qu'en cas de décès lié à un risque professionnel au cours de la vie commune, les conséquences soient différentes pour les cohabitants légaux et pour les époux. Chacun devrait pouvoir compter sur la même indemnisation pour compenser la disparition soudaine de cette solidarité aux charges du ménage.

De federale Ombudsman beveelt het Parlement derhalve aan de definitie van “wettelijke samenwoning”, zoals die door de wet van 11 mei 2007 in de wetgeving betreffende de beroepsrisico’s werd ingesteld, opnieuw onder de loep te nemen en die in overeenstemming te brengen met de gemeenrechtelijke definitie die in het Burgerlijk Wetboek is opgenomen. Voorts doet de federale Ombudsman een andere aanbeveling aan de commissie voor de Justitie. Die wordt verzocht de definitie van de status van wettelijk samenwonende eenvormig te maken, en de burgers beter in te lichten over die status en de gevolgen ervan.

*De heer Guido Herman* geeft vervolgens aan dat het aantal klachten dat bij de federale Ombudsman tegen de Directie-generaal Personen met een handicap van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid (DG Personen met een handicap) werd ingediend in 2017 met 150 % gestegen is in vergelijking met 2016. Hoewel in de eerste helft van 2018 de hoogste piek in het aantal klachten voorbij lijkt, blijft het aantal klachten hoger dan de vorige jaren. De problemen bij de DG Personen met een handicap ontstonden midden 2016 na de lancering van een nieuw platform voor het online indienen van de aanvragen, die gepaard ging met een reorganisatie van de diensten. De toestand escaleerde begin 2017 door de invoering van een nieuw dossierbehandelings-systeem dat dermate onaangepast bleek dat het al na enkele maanden opnieuw door het oude systeem moest worden vervangen.

Daar waar de moeilijkheden zich aanvankelijk vooral manifesteerden als een probleem van (telefonische) bereikbaarheid, werd al snel duidelijk dat er ook meer fundamentele problemen waren met de werking van de DG Personen met een handicap die zich met name uitten in een verlenging van de behandelingsduur van de aanvragen. In het jaarverslag 2017 verwees de federale Ombudsman naar de maatregelen die door de DG Personen met een handicap werden genomen om de problemen aan te pakken, zoals onder meer de aanwerving van 38 nieuwe personeelsleden. De federale Ombudsman stelde dat in de loop van de volgende weken en maanden zou moeten blijken of deze maatregelen inderdaad afdoende waren om het tij te doen keren. De meest recente cijfers waarover hij beschikt zijn wat dat betreft weinig hoopgevend. Op het vlak van de behandelingsduur is de situatie er in vergelijking met september 2017 zelf verder op achteruit gegaan.

Het is niet ongewoon dat een verandering van ICT-applicaties en een reorganisatie van de diensten leidt tot enkele tijdelijke ongemakken. Het is echter onbegrijpelijk dat een administratie er in twee jaar tijd niet in slaagt om de nodige bijstellingen te verrichten en haar dienstverlening weer op een normaal niveau te

Le Médiateur fédéral recommande dès lors au Parlement de réexaminer la définition de la cohabitation légale, telle qu’introduite par la loi du 11 mai 2007 dans la législation sur les risques professionnels, et de l’aligner sur la définition de droit commun telle qu’elle figure dans le Code civil. Il formule également une seconde recommandation qui, elle, s’adresse à la commission de la Justice. Il demande d’uniformiser la définition du statut de cohabitant légal et de mieux informer les citoyens sur ce statut et ses conséquences.

*M. Guido Herman* indique ensuite que le nombre de plaintes introduites en 2017 auprès du Médiateur fédéral contre la Direction générale Personnes handicapées du Service public fédéral Sécurité sociale (DG Personnes handicapées) a augmenté de 150 % par rapport à 2016. Bien que le nombre de plaintes ait commencé sa décline durant le premier semestre de 2018, il reste néanmoins supérieur à celui des années précédentes. Les problèmes rencontrés par la DG Personnes handicapées datent de mi-2016 et du lancement d’une nouvelle plateforme de dépôt en ligne des demandes, ainsi que d’une réorganisation des services. La situation s’est aggravée en 2017 avec la mise en place d’un nouveau système de traitement des dossiers qui s’est révélé inadapté au point de devoir être remplacé après quelques mois par l’ancien système.

Si, au départ, les difficultés étaient essentiellement un problème d’accessibilité (téléphonique), il s’est rapidement avéré que des problèmes plus fondamentaux se posaient également au niveau du fonctionnement de la DG Personnes handicapées sous la forme d’un allongement de la durée de traitement des demandes. Dans le rapport annuel 2017, le Médiateur fédéral faisait référence à des mesures prises par la DG Personnes handicapées en vue de résoudre ces problèmes, dont le recrutement de 38 personnes. Le Médiateur fédéral a indiqué que l’on devrait, au cours des prochaines semaines et mois, savoir si ces mesures étaient effectivement suffisantes pour renverser la vapeur. Les chiffres les plus récents dont il dispose ne sont guère encourageants à cet égard. S’agissant de la durée de traitement des demandes, la situation a même empiré par rapport à septembre 2017.

Il n’est pas inhabituel qu’un changement d’applications TIC et une réorganisation des services entraînent quelques désagréments passagers. Il est toutefois incompréhensible qu’une administration ne réussisse pas en deux ans à apporter les correctifs nécessaires et à revenir à un niveau normal de qualité de service. Il

brengen. Het is onaanvaardbaar dat de personen met een handicap in een aantal gevallen bovendien ook de financiële gevolgen dragen van de problemen waarmee de administratie wordt geconfronteerd. De langere behandelingsduur heeft in een tweetal gevallen inderdaad een blijvend verlies van rechten tot gevolg.

*Mevrouw Catherine De Bruecker* geeft aan dat als bij de toekenning van een tegemoetkoming voor mensen met een handicap blijkt dat de medische toestand van de betrokkenen waarschijnlijk nog kan evolueren, de DG Personen met een handicap een datum moet inplannen voor een medische herziening. De nieuwe tegemoetkoming als gevolg van die ambtshalve medische herziening wordt toegekend vanaf de maand volgend op de datum van de beslissing.

Door informatica- en organisatorische problemen bij de DG Personen met een handicap lopen niet alleen die medische herzieningen achterstand op, maar bijgevolg ook de beslissingen die eruit voortvloeien. Sommige mensen met een handicap moeten maandenlang wachten op de bijkomende tegemoetkoming waarop ze als gevolg van de verslechtering van hun gezondheidstoestand recht hebben. Ze kunnen geen aanspraak maken op achterstallen, noch op verwijlinteressen. Het is onaanvaardbaar dat een groep kwetsbare burgers de financiële gevolgen moet dragen van de problemen bij een dienst. Ondanks die vanzelfsprekendheid houden de vastgestelde problemen al twee jaar aan.

De federale Ombudsman roept de wetgever op de nodige creativiteit aan de dag te leggen om een oplossing uit te werken. Hij beveelt het Parlement aan de regelgeving ter zake zo spoedig mogelijk aan te passen, opdat de bijkomende tegemoetkoming meteen na de geplande medische herziening wordt toegekend en niet hoeft af te hangen van de snelheid waarmee het dossier wordt behandeld.

Mensen met een handicap hebben bovendien recht op een voordelig gas- en elektriciteitstarief, het zogenaamde "sociaal energietarief". Dat tarief wordt evenwel niet met terugwerking toegekend, in tegenstelling tot de tegemoetkoming zelf. Nochtans gaat het om dezelfde beslissing. De achterstand bij de dossierbehandeling bij de DG Personen met een handicap brengt dus mee dat de betrokkenen gedurende meerdere maanden een voordelig energietarief mislopen.

De federale Ombudsman beveelt het Parlement derhalve aan de regelgeving te verduidelijken, om het sociaal energietarief met terugwerking te kunnen toekennen aan mensen met een handicap.

est inadmissible que, dans un certain nombre de cas, les personnes handicapées doivent en outre supporter les conséquences financières des problèmes rencontrés par l'administration. L'allongement du délai de traitement des dossiers entraîne en effet dans deux cas une perte durable de droits.

*Mme Catherine De Bruecker* précise que, lorsqu'au moment de l'octroi de l'allocation pour personne handicapée, la situation médicale de la personne est encore susceptible d'évoluer, la DG Personnes handicapées est tenue de programmer une date de révision médicale. La nouvelle allocation découlant de cette révision médicale d'office est octroyée à partir du mois qui suit la date de la décision.

Les problèmes informatiques et d'organisation rencontrés par la DG Personnes handicapées retardent les révisions médicales et, par conséquent, retardent aussi les décisions qui s'ensuivent. Certaines personnes handicapées doivent attendre des mois pour recevoir le supplément d'allocation qui compense l'aggravation de leur état de santé. Ces personnes n'ont droit ni à des arriérés, ni à des intérêts de retard. Il n'est pas acceptable de laisser un groupe de citoyens vulnérables supporter les conséquences financières des problèmes d'une administration. Malgré cette évidence, les problèmes constatés perdurent depuis deux ans.

Le Médiateur fédéral fait appel à la créativité du législateur afin de trouver une solution. Il recommande au Parlement d'adapter la réglementation dans les plus brefs délais pour que le supplément d'allocation soit accordé dès la révision médicale programmée et ne dépende pas de la rapidité de traitement du dossier.

Par ailleurs, les personnes handicapées ont droit à un tarif avantageux sur leur facture de gaz et d'électricité, appelé "tarif social énergie". Mais ce tarif n'est pas accordé de manière rétroactive, contrairement à l'allocation pour personne handicapée, alors qu'il s'agit pourtant de la même décision. Le retard de la DG Personnes handicapées dans le traitement des dossiers prive donc des personnes handicapées de plusieurs mois de tarif avantageux sur leur facture d'énergie.

Le Médiateur fédéral recommande par conséquent au Parlement de clarifier la réglementation pour que le tarif social énergie soit accordé aux personnes handicapées avec effet rétroactif.

De federale Ombudsman heeft in het verleden reeds op die beide pijnpunten gewezen: in 2010 in verband met de bijkomende tegemoetkoming naar aanleiding van een geplande medische herziening, en in 2012 wat het sociaal energietarief betreft. De huidige situatie toont aan dat een oplossing al veel langer had moeten worden uitgewerkt. De achterstand bij de dossierbehandeling bij de DG Personen met een handicap tast de rechten van de mensen met een handicap aan en leidt ertoe dat ze geld verliezen.

Tot slot benadrukt de federale Ombudsman dat de moeilijkheden van de twee groepen burgers (de wettelijk samenwonenden en de mensen met een handicap) om hun rechten te doen gelden, aantonen dat er een groot verschil is tussen rechten hebben en echt rechten krijgen. Aangezien bepaalde rechten werden ingesteld omdat men ze van wezenlijk belang acht, moet alles eraan worden gedaan opdat de burgers die rechten ook daadwerkelijk kunnen uitoefenen.

## II. — GEDACHTEWISSELING

### A. Vragen en opmerkingen van de leden

Volgens de heer Wouter Raskin (N-VA) is het hoog tijd om de door de federale ombudsmannen aangekaarte problemen betreffende de DG Personen met een handicap aan te pakken.

Hij voegt eraan toe dat de N-VA-fractie het eens is met de aanbeveling van de federale Ombudsman om de regelgeving te verduidelijken, om het sociaal energietarief met terugwerking te kunnen toekennen aan mensen met een handicap. Hij wijst erop dat hij ter zake samen met mevrouw Lanjri een wetsvoorstel heeft ingediend (DOC 54 2227/001). De spreker heeft vernomen dat er problemen waren bij de energieleveranciers om deze maatregel ten uitvoer te kunnen leggen. Er wordt overlegd met het kabinet van staatssecretaris Demir en dat van minister Peeters om een oplossing uit te werken.

Wat de ambtshalve herziening van de integratie-tegemoetkoming en de inkomensvervangende tegemoetkoming betreft, is de heer Raskin van oordeel dat de achterstand bij de dossierbehandeling bij de DG Personen met een handicap – meer bepaald door informaticaproblemen – onaanvaardbare gevolgen heeft voor de rechthebbenden, want vaak ontvangen die mensen de verhoogde tegemoetkoming waarop ze recht hebben met meerdere maanden vertraging. Om dit probleem tijdelijk te verhelpen heeft staatssecretaris Demir een pragmatische oplossing uitgewerkt door de oproepingstermijn voor de medische evaluatie op te trekken van vier naar zes maanden.

Il avait déjà pointé ces deux problèmes auparavant: en 2010 pour le supplément d'allocation à la suite d'une révision médicale programmée et en 2012 pour le tarif social énergie. La situation actuelle confirme qu'une solution devait être trouvée depuis longtemps. Le retard de l'administration dans le traitement des dossiers rogne les droits des personnes handicapées et leur fait perdre de l'argent.

En conclusion, le Médiateur fédéral souligne que les difficultés rencontrées par ces deux catégories de citoyens – les cohabitants légaux et les personnes handicapées – pour exercer leurs droits illustrent le constat qu'avoir des droits et en bénéficier vraiment sont deux réalités bien différentes. Si un certain nombre de droits ont été édictés parce qu'on les considère essentiels, tout doit être mis en œuvre pour que les citoyens puissent les exercer réellement.

## II. — ÉCHANGE DE VUES

### A. Questions et observations des membres

M. Wouter Raskin (N-VA) estime qu'il est grand temps d'agir face aux problèmes soulevés par les médiateurs fédéraux concernant la DG Personnes handicapées.

Il ajoute que le groupe N-VA soutient la recommandation du Médiateur fédéral de clarifier la réglementation pour que le tarif social énergie soit accordé aux personnes handicapées avec effet rétroactif. Il signale qu'il a déposé une proposition de loi avec Mme Lanjri à ce sujet (DOC 54 2227). Il a été informé qu'il y avait des problèmes pour mettre cette mesure en œuvre avec les fournisseurs d'énergie. Des contacts sont en cours avec les cabinets de la secrétaire d'État Demir et du ministre Peeters afin de trouver une solution.

En ce qui concerne la révision d'office des allocations d'intégration et des allocations de remplacement de revenus, M. Raskin estime que les conséquences du retard pris par la DG Personnes handicapées dans le traitement des dossiers, notamment en raison des problèmes informatiques, a des conséquences inacceptables pour les bénéficiaires. En effet, ces derniers ne se voient souvent attribuer l'augmentation de l'allocation à laquelle ils ont droit qu'avec plusieurs mois de retard. Afin de remédier temporairement à ce problème, la secrétaire d'État Demir a trouvé une solution pragmatique en rallongeant le délai de convocation pour l'évaluation médicale de 4 à 6 mois.



Hoewel de problemen inzake telefonische bereikbaarheid en achterstand bij de dossierbehandeling nog niet structureel zijn weggewerkt, benadrukt de heer Raskin de inspanningen van staatssecretaris Demir om concrete oplossingen uit te werken voor zowel de informaticaproblemen als de pijnpunten omtrent de interne organisatie en het personeelsgebrek. Hij wijst in dat verband op de daling van het aantal klachten sinds het laatste kwartaal van 2017.

De spreker vraagt de federale ombudsmannen wat ze vinden van de door staatssecretaris Demir aangekondigde maatregelen én van de maatregelen die zij reeds heeft genomen. Tot slot informeert hij of ook de federale ombudsmannen in het eerste semester van dit jaar een stagnatie hebben vastgesteld van het aantal klachten omtrent de DG Personen met een handicap.

*Mevrouw Meryame Kitir (sp.a)* schaart zich volledig achter de aanbevelingen van de federale Ombudsman in verband met de wettelijk samenwonenden.

Wat de DG Personen met een handicap betreft, vindt de spreekster dat de achterstand bij de behandeling van de dossiers niet alleen te wijten is aan de informaticaproblemen, maar ook aan ontoereikende middelen (meer bepaald te weinig personeel). Ze wijst erop dat de 38 voltijds equivalenten die recent in dienst werden genomen, geacht worden een deel van het naar de Gemeenschappen overgehevelde personeel te vervangen, hoewel de DG Personen met een handicap nog steeds bepaalde taken vervult die in principe de Gemeenschappen toekomen; ook is het jammer dat die 38 voltijdsequivalenten maar tijdelijk aan de slag zijn en dat hun arbeidsovereenkomst eind 2018 afloopt. De spreekster stelt vast dat bij de jongste begrotingscontrole niet werd voorzien in een verhoging van het budget om het personeelstekort structureel aan te pakken.

Mevrouw Kitir stelt vast dat het aantal dossiers waarvan de behandeling meer dan drie maanden vertraging heeft opgelopen, tussen oktober 2016 en januari 2018 steeg met factor drie. Wat de telefonische bereikbaarheid betreft, is de situatie aanvankelijk (tussen oktober 2017 en februari 2018) verbeterd, want er was een stijging van 40 naar 67 % beantwoorde oproepen, maar de bereikbaarheid verloopt opnieuw moeilijker, want in april 2018 bedroeg het percentage beantwoorde oproepen slechts 52 %.

Voorts stelt mevrouw Kitir vast dat staatssecretaris Demir het door haar aangekondigde actieplan nog steeds niet heeft voorgesteld. De spreekster stemt in met de aanbeveling van de federale Ombudsman om de verhoging van de tegemoetkomingen te berekenen vanaf de maand volgend op de theoretische datum

Même si les problèmes d'accessibilité téléphonique et de retard dans le traitement des dossiers ne sont pas encore réglés de manière structurelle, M. Raskin tient néanmoins à souligner les efforts entrepris par la secrétaire d'État Demir pour trouver des solutions concrètes tant aux problèmes informatiques qu'aux problèmes d'organisation interne et de manque de personnel. Il note à cet égard une baisse du nombre des plaintes depuis le dernier trimestre de 2017.

L'orateur demande aux médiateurs fédéraux comment ces derniers évaluent les mesures annoncées ainsi que celles déjà prises par la secrétaire d'État Demir. Il souhaiterait également savoir si, de leurs côtés, ils observent aussi une stagnation du nombre de plaintes à l'égard de la DG Personnes handicapées durant le premier semestre de 2018.

*Mme Meryame Kitir (sp.a)* souscrit entièrement aux recommandations du Médiateur fédéral concernant les cohabitants légaux.

En ce qui concerne la DG Personnes handicapées, elle estime que le retard pris dans le traitement des dossiers n'est pas uniquement dû aux problèmes informatiques, mais à un manque de moyens notamment en termes de personnel. Elle rappelle que les 38 équivalents temps plein qui ont été engagés récemment sont censés compenser une partie du personnel transféré vers les Communautés, alors même que la DG Personnes handicapées continue à effectuer certaines des tâches qui relèvent en principe des Communautés. Elle déplore en outre que ces 38 équivalents temps plein soient temporaires et que leur contrat arrive à échéance fin 2018. Mme Kitir constate que, lors du dernier contrôle budgétaire, aucune augmentation de budget n'a été prévue pour remédier de manière structurelle au manque de personnel.

Elle note que le nombre de dossiers dont le traitement accuse un retard de plus de trois mois a triplé entre octobre 2016 et janvier 2018. Quant à l'accessibilité téléphonique, si elle s'est améliorée entre octobre 2017 et février 2018 en passant de 40 % à 67 % d'appels répondus, elle s'est à nouveau détériorée puisque, en avril 2018, le pourcentage d'appels répondus s'élevait à seulement 52 %.

Mme Kitir constate en outre que la secrétaire d'État Demir n'a toujours pas présenté le plan d'action qu'elle avait annoncé. L'oratrice soutient la recommandation du Médiateur fédéral qui demande que l'augmentation des allocations soit calculée à partir du mois qui suit la date théorique de révision plutôt qu'à partir du mois qui

van de medische herziening, veeleer dan vanaf de maand volgend op de eigenlijke beslissing. Toch is ze van oordeel dat die redenering alleen opgaat voor de verhogingen, en niet voor de terugbetaling van de tegemoetkomingen aangezien zulks de positie van de betrokken rechthebbenden nog meer zou verzwakken.

Mevrouw Kitir schaart zich ten slotte achter de aanbeveling van de federale Ombudsman om de regelgeving te verduidelijken, opdat het sociaal energietarief met terugwerking wordt toegekend aan de mensen met een handicap. Ze roept staatssecretaris Demir en minister Peeters op om vaart te zetten achter het overleg zodat wetsvoorstel DOC 54 2227/001 dat in behandeling is, snel kan worden aangenomen. De spreekster stelt ook voor om ter zake een gedachtewisseling te organiseren met staatssecretaris Demir.

*De heer Jean-Marc Delizée (PS)* benadrukt dat het belangrijk is dat de overheidsdiensten de rechten toegankelijker maken. Niet alleen moeten de burgers worden ingelicht; er moet ook rekening worden gehouden met eenieders vermogen om rechten te doen gelden, bijvoorbeeld door er voor te zorgen dat de gevolgen van de digitale kloof minder ingrijpend zijn. De automatische toekenning van rechten is ook een belangrijk streefdoel op vlak van democratie en goed bestuur.

Aangaande de achterstand bij de dossierbehandeling bij de DG Personen met een handicap en het probleem van de telefonische bereikbaarheid van die dienst, betreurt de heer Delizée dat de mensen met een handicap de gevolgen van die situatie moeten dragen, terwijl ze er geenszins voor verantwoordelijk zijn. Hij is van oordeel dat deze situatie niet alleen een gevolg is van de informaticaproblemen, maar ook van de lineaire personeelsvermindering sinds meerdere jaren en van de overheveling van personeel in het raam van de inwerkingtreding van de Zesde Staatshervorming. De heer Delizée heeft vragen bij de verantwoordelijkheid ter zake van de minister, en betreurt dat de staatssecretaris en de betrokken ministers de verantwoordelijkheid op elkaar afschuiven.

Hij stelt voor om over deze aangelegenheid hoorzittingen te organiseren, samen met de commissie voor de Sociale Zaken en de commissie voor het Bedrijfsleven.

Voorts pleit de heer Delizée voor een alomvattende hervorming van de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan personen met een handicap, omdat die wet volgens hem verouderd is. Een dergelijke alomvattende hervorming zou de wet meer in overeenstemming brengen met het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap. De heer Delizée geeft aan dat, mocht het niet tot

suit la décision effective. Elle estime cependant que ce raisonnement ne peut être suivi que pour les augmentations et non pour les remboursements d'allocations car cela fragiliserait encore davantage les bénéficiaires concernés.

Enfin, Mme Kitir soutient la recommandation du Médiateur fédéral de clarifier la réglementation pour que le tarif social énergie soit accordé aux personnes handicapées avec effet rétroactif. Elle appelle à ce que la concertation entre la secrétaire d'État Demir et le ministre Peeters à ce sujet s'accélère afin que la proposition de loi (DOC 54 2227/001) actuellement pendante puisse être rapidement adoptée. Elle propose également qu'un échange de vues soit organisé avec la secrétaire d'État Demir à ce sujet.

*M. Jean-Marc Delizée (PS)* souligne l'importance que les administrations favorisent l'accès aux droits. Il ne s'agit pas seulement d'informer les citoyens, mais également de tenir compte de la capacité de chacun à faire valoir ses droits, par exemple, en atténuant les effets de la fracture numérique. L'octroi automatique des droits constitue aussi un enjeu important sur le plan démocratique et de la bonne gouvernance.

Concernant les retards de traitement des dossiers ainsi que le problème d'accessibilité téléphonique de la DG Personnes handicapées, M. Delizée déplore que ce soit les personnes handicapées qui doivent assumer les conséquences de cette situation alors qu'elles n'en sont aucunement responsables. Il estime que, au-delà des problèmes informatiques, cette situation résulte de la réduction linéaire du personnel depuis plusieurs années et de l'impact des transferts de personnel dans le cadre de la mise en œuvre de la sixième réforme de l'État. M. Delizée s'interroge sur la responsabilité ministérielle engagée et déplore les renvois de responsabilité entre la secrétaire d'État et les ministres concernés.

Il propose en outre l'organisation d'auditions à ce sujet, conjointement par la commission des Affaires sociales et la commission de l'Économie.

M. Delizée plaide en outre pour une réforme globale de la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux personnes handicapées qu'il estime dépassée. Une telle réforme globale permettrait d'être davantage en phase avec la Convention des Nations-Unies relative aux droits des personnes handicapées. À défaut de réforme globale, M. Delizée indique que le groupe PS est éventuellement disposé à soutenir des modifications

een alomvattende hervorming komen, de PS-fractie eventueel bereid is steun te verlenen aan incidentele wijzigingen indien die de rechten toegankelijker maken.

Wat de wettelijk samenwonenden betreft, is de heer Delizée voorstander van een harmonisatie van de definities van “wettelijke samenwoning” in het Burgerlijk Wetboek en in de wetgeving betreffende de beroepsrisico’s. Zo moet worden voorkomen dat zich dramatische situaties voordoen zoals de federale ombudsmannen die hebben beschreven, waarbij sommige mensen – hoewel wettelijk samenwonend – bepaalde rechten worden ontzegd, zogenaamd omdat ze bij de notaris geen contract hebben gesloten waarin uitdrukkelijk is bepaald dat de verplichting tot wederzijdse hulp tussen de partners ook na het einde van de samenwoning gevolgen heeft.

Ten slotte be vraagt de heer Delizée de federale ombudsmannen over de initiatieven die de Benelux heeft genomen om de continuïteit van de sociale rechten van de grensarbeiders te waarborgen. Wat is de stand van zaken?

*Mevrouw Isabelle Galant (MR)* stelt voor om de hervorming van de huwelijksvermogensstelsels te baat te nemen om ook de rechtspositie van de wettelijke samenwoning in het Burgerlijk Wetboek bij te sturen. Zij vraagt de federale ombudsmannen of de ministers en de Federale overheidsdienst Financiën terdege werden ingelicht over de ongunstige juridische gevolgen voor de wettelijk samenwonenden.

Aangaande de personen met een handicap neemt mevrouw Galant akte van de twee aanbevelingen die de federale Ombudsman heeft geformuleerd. Zij vraagt of de mensen die onlangs bij de DG Personen met een handicap in dienst zijn genomen, de achterstand in de afwikkeling van de dossiers moeten helpen wegwerken dan wel de telefonische bereikbaarheid moeten helpen verbeteren.

*Mevrouw Nahima Lanjri (CD&V)* geeft aan dat zij de bevoegde ministers zal interpellieren over de verschillende problemen die de federale Ombudsman onder de aandacht brengt.

## B. Antwoorden van de federale ombudsmannen

*Mevrouw Catherine De Bruecker* is tevreden dat de commissie het eens is over de terugwerking van het sociaal energietarief; het betreft een bevoegdheid van zowel de commissie voor het Bedrijfsleven als minister Peeters. Een concrete oplossing wordt geblokkeerd door de discussie over welke dienst de administratieve kosten

ponctuelles de la loi qui irait dans le sens d’un meilleur accès aux droits.

En ce qui concerne les cohabitants légaux, M. Delizée est favorable à une harmonisation de la définition de la cohabitation légale entre le Code civil et la législation concernant les risques professionnels afin d’éviter les situations dramatiques décrites par les médiateurs fédéraux, où certaines personnes bien que cohabitants légaux, se voient privées de certains droits, sous prétexte qu’ils n’ont pas conclu un contrat notarié prévoyant explicitement un devoir de secours entre les partenaires qui produira encore des effets après la fin de la cohabitation.

M. Delizée interroge enfin les médiateurs fédéraux sur les initiatives prises au niveau du Benelux pour garantir la continuité des droits sociaux des travailleurs frontaliers. Quelle est l’état de la situation?

*Mme Isabelle Galant (MR)* suggère de profiter de la réforme des régimes matrimoniaux pour aussi revoir le statut de la cohabitation légale dans le Code civil. Elle demande aux médiateurs fédéraux si les ministres et le Service public fédéral Finances ont bien été informés des conséquences juridiques négatives pour les cohabitants légaux.

En ce qui concerne les personnes handicapées, Mme Galant prend bonne note des deux recommandations émises par le Médiateur fédéral. Elle demande si les personnes récemment engagées au sein de la DG Personnes handicapées l’ont été pour résorber l’arriéré de dossiers à traiter ou pour améliorer l’accessibilité téléphonique.

*Mme Nahima Lanjri (CD&V)* signale qu’elle interpellera les ministres compétents sur les différents problèmes soulevés par le Médiateur fédéral.

## B. Réponses des médiateurs fédéraux

*Mme Catherine De Bruecker* se réjouit qu’il existe un consensus au sein de la commission sur une rétroactivité du tarif social énergie. Il s’agit d’une compétence de la commission de l’Économie ainsi que du ministre Peeters. Toute solution concrète est bloquée par la discussion visant à déterminer quel service supportera

moet dragen die daaraan verbonden zijn, met als gevolg dat het tot op heden de burger is die de rekening betaalt.

Aangaande de ambtshalve medische herziening onderstreept de spreekster dat zelfs een verlenging van de termijn van 4 tot 6 maanden niet zal volstaan om het probleem te verhelpen; op 20 juni 2018 bedroeg de gemiddelde wachttijd 9 maanden in de provincie Antwerpen en 12 maanden in de provincie Waals-Brabant. Het komt erop aan de wetgeving aan te passen opdat de personen met een handicap financieel niet moeten opdraaien voor de achterstand bij de behandeling van de dossiers.

Aangaande de wettelijke samenwoning strekt de aanbeveling aan de commissie voor de Sociale Zaken tot een wijziging van de wet van 11 mei 2007 houdende wijziging van diverse bepalingen betreffende arbeidsongevallen, beroepsziekten en het asbestfonds met betrekking tot wettelijk samenwonenden. De spreekster preciseert dat binnenkort wellicht een andere aanbeveling met het oog op een bredere gelijkschakeling van de definitie van de wettelijke samenwoning via andere wetgevingen zal worden besproken in de commissie voor de Justitie.

*De heer Guido Herman* is van mening dat de problemen die de mensen met een handicap thans onderkennen om hun rechten daadwerkelijk uit te oefenen, dreigen over te slaan naar andere categorieën van burgers. Die situatie vloeit voort uit een samenloop van twee factoren: de uitdijende digitalisering en de toenemende complexiteit van de wetgeving. Het Parlement zou algemeen als principe moeten vooropstellen dat de burger financieel niet mag opdraaien voor een moeilijke toegang tot zijn rechten wanneer die situatie het gevolg is van een achterstand of een verzuim bij de overheidsdiensten.

In verband met de grensarbeiders antwoordt de spreker dat contact werd genomen met collega's uit de buurlanden. Die contacten hebben geleid tot een aanbeveling van het Benelux-parlement voor een tweeledige actie: op Benelux-niveau zelf zouden de drie betrokken landen moeten samenwerken om de concrete pijnpunten weg te werken of in te perken; tegelijk zou op Europees niveau moeten worden gestreefd naar een meer alomvattende oplossing voor dit probleem.

De heer Herman deelt de bekommering van de heer Delizée om te voorzien in passende informatieverstrekking en in de nodige communicatiemiddelen jegens de kwetsbare groepen om de toegang tot hun rechten te verbeteren. Hij preciseert dat met de diverse bestaande

les frais administratifs liés à cette rétroactivité, avec pour conséquence que c'est jusqu'à ce jour le citoyen qui paie la note.

En ce qui concerne la révision médicale d'office, l'oratrice souligne que même l'allongement du délai de 4 à 6 mois n'est pas suffisant pour résoudre le problème. Au 20 juin 2018, les délais moyens d'attente étaient de 9 mois dans la province d'Anvers et de 12 mois dans la province du Brabant wallon. Il est important de modifier la législation afin que ce ne soit pas les personnes handicapées qui assument financièrement les retards dans le traitement des dossiers.

Au sujet de la cohabitation légale, la recommandation à la commission des Affaires sociales vise à modifier la loi du 11 mai 2007 modifiant diverses dispositions relatives aux accidents du travail, aux maladies professionnelles et au Fonds amiante. L'intervenante précise qu'une autre recommandation visant une harmonisation plus générale de la définition de la cohabitation légale à travers d'autres législations devrait bientôt être mise à l'agenda de la commission de la Justice.

*M. Guido Herman* considère que les problèmes que rencontrent actuellement les personnes handicapées sur le plan de l'exercice effectif de leurs droits risquent de se généraliser à d'autres catégories de citoyens. Cette situation est due à la conjugaison de deux phénomènes: la numérisation de plus en plus répandue et la complexité croissante de la législation. Il y aurait lieu que le Parlement décide de manière générale d'un principe selon lequel ce n'est pas au citoyen à assumer les conséquences financières d'un manque d'accès aux droits, lorsque ce dernier est dû à un retard ou à un défaut d'action d'une administration.

En ce qui concerne les travailleurs frontaliers, l'orateur répond que des contacts ont été pris avec des collègues des différents pays voisins. Ces contacts ont débouché sur une recommandation du Parlement du Benelux proposant d'agir à deux niveaux: d'une part, au niveau du Benelux proprement dit, afin que les trois pays qui le composent travaillent ensemble pour éliminer ou limiter les effets négatifs concrets existants; et d'autre part, au niveau européen, afin de trouver une solution plus globale à ce problème.

*M. Herman* rejoint la préoccupation de *M. Delizée* au sujet de l'information appropriée et des modes de communication utilisés à l'égard des groupes vulnérables afin qu'ils puissent bénéficier d'un meilleur accès à leurs droits. Il précise que de nombreux contacts sont

netwerken talrijke contacten worden gelegd om met de betrokken groepen te communiceren.

Wat de personen met een handicap betreft, is de heer Herman van mening dat ondanks de bekrachtiging van het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap, er nog steeds discriminerende situaties bestaan (bijvoorbeeld inzake toegang tot de arbeidsmarkt, het verkrijgen van de integratietegemoetkoming of nog in het kader van de gezinshereniging).

*De rapporteur,*

Wim  
VAN DER DONCKT

*De voorzitter,*

Vincent  
VAN QUICKENBORNE

Bijlage:

— presentatie van de federale ombudsmannen.

pris avec les différents réseaux existants permettant de communiquer vis-à-vis de ces groupes.

Concernant les personnes handicapées, M. Herman estime que malgré la ratification de la Convention des Nations-Unies relative aux droits des personnes handicapées, il existe encore un certain nombre de situations de discrimination, par exemple au niveau de l'accès au marché du travail, de l'obtention de l'allocation d'intégration ou encore du regroupement familial.

*Le rapporteur,*

Wim  
VAN DER DONCKT

*Le président,*

Vincent  
VAN QUICKENBORNE

Annexe:

— présentation du Médiateur fédéral.

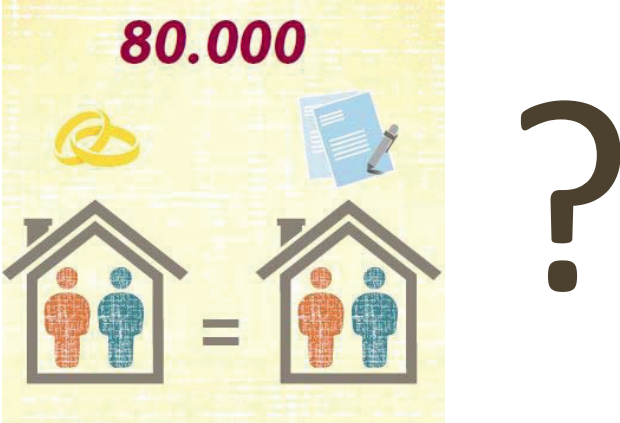


5/09/2018



5/09/2018

**Onduidelijk statuut  
Un statut flou**



**Onduidelijk statuut  
Un statut flou**

- Wettelijke samenwoning ≠ huwelijk  
Cohabitation légale ≠ mariage
- Verklaring met of zonder notariële overeenkomst  
Déclaration avec ou sans contrat notarié
- Juridische onzekerheid bij overlijden (beroepsrisico's)  
Insécurité juridique en cas de décès (risques professionnels)



5/09/2018

## Schadevergoeding bij overlijden? Indemnisation lors d'un décès ?

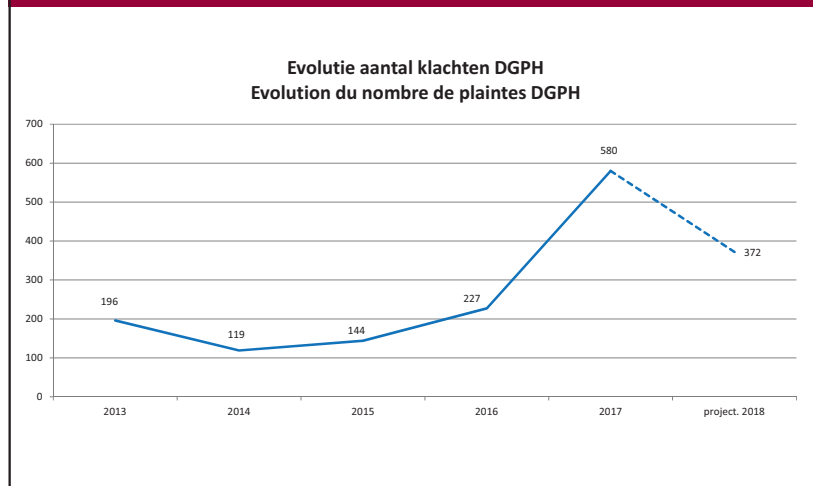
- Beroepsrisico's: specifieke bepalingen inzake hulpplicht  
Risques professionnels : dispositions spécifiques en matière de secours
- Clause in contract vs openbare orde / Clause contractuelle vs ordre public
- Pertinentie van het criterium? / Pertinence du critère ?

☞AANBEVELING AA 17/02: de definitie in de wet van 11 mei 2007 herzien  
RECOMMANDATION RG 17/02 : revoir la définition dans la loi du 11 mai 2007

## Personen met een handicap Personnes handicapées

5/09/2018

## Ontoegankelijkheid en vertraging Inaccessibilité et retard



## Ontoegankelijkheid en vertraging Inaccessibilité et retard

- **Organisatie- en informaticaproblemen / Problèmes informatiques et d'organisation**
- **Blijvend lange behandelingstermijnen / Délais de traitement restent longs**
- **Onaanvaardbare financiële impact op rechten / Impact financier inacceptable sur les droits :**
  - Tegemoetkomingen / Allocations
  - Afgeleide rechten / Droits dérivés

5/09/2018

## Financiële gevolgen Conséquences financières

Verlies van hogere tegemoetkoming na geplande medische herziening/  
Perte du supplément d'allocation à la suite  
d'une révision médicale programmée



➔ **AANBEVELING:** hogere tegemoetkoming retroactief toekennen vanaf de geplande medische herziening  
**RECOMMANDATION :** accorder le supplément à partir de la révision médicale programmée

## Financiële gevolgen Conséquences financières

Verlies van een deel van het sociaal tarief voor gas en electriciteit /  
Perte d'une partie du tarif social sur la facture de gaz et d'électricité



➔ **AANBEVELING:** sociaal energie tarief retroactief toekennen  
**RECOMMANDATION :** accorder le tarif social énergie avec effet rétroactif

5

5/09/2018

**de federale Ombudsman**

022892723 – 022892707  
ombudsman@federaalombudsman.be  
mediateur@mediateurfederal.be

www.federaalombudsman.be  
www.mediateurfederal.be

**le Médiateur fédéral**